



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TUTKIMUS KODIN JA RUOKAPALVELUIDEN TIEDONKULUN NYKYTILASTA JA KEHITTÄ- MISTARPEISTA

Satu Lehto

Opinnäytetyö
Syyskuu 2016
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Restonomi



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Restonomi

LEHTO SATU

Tutkimus kodin ja ruokapalveluiden tiedonkulun nykytilasta ja kehittämistarpeista

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Syyskuu 2016

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten alakoulun lasten vanhemmat kokevat tällä hetkellä yhteistyön ja viestinnän ruokapalveluiden kanssa. Toimeksiantaja tutkimustyölle oli Arkea Oy. Tutkimus tehtiin Ilpoisten alakoulun oppilaiden vanhemmille, jossa opiskelee noin 350 oppilasta. Tavoitteena oli saada tietoa vanhemmilta, onko viestintää ja yhteistyötä Arkean ja vanhempien välillä syytä parantaa ja mikä on paras tapa tai keino viestiä. Ruokakasvatuksen näkökulmasta, ruokapalveluhenkilöstö on yksi lasten kasvat-taja koulussa. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteissa korostetaan kodin ja kou-lun yhteistyötä sekä kouluruokailun tärkeyttä.

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kyselyyn saatiin vas-tauksia 30. Tutkimuksen mukaan vanhemmat saavat tiedon kouluruokailusta tällä het-kellä pääasiassa omilta lapsiltaan. Tämän hetkisen viestinnän ruokapalveluilta, vanhem-mat kokivat riittämättömäksi. Tästä huolimatta tuloksista kävi ilmi, että vanhemmat saa-vat riittävästi tietoa kouluruokailusta.

Tutkimuksen tulosten perusteella, vanhemmat haluavat ruokapalveluiden viestivän ja tie-dottavan nykyistä enemmän Wilman kautta. Wilma on kouluhallinnon käyttämä järjes-telmä, jota opettajat ja vanhemmat käyttävät viestimiseen. Hyvänä menetelmänä tiedot-tamiselle ja yhteistyölle koettiin myös ruokapalveluiden osallistuminen vanhempainiltoi-hin. Vastauksista kävi ilmi, että useimmat vanhemmat mieltävät ruokapalveluhenkilöstön osana lasten kasvatusyhteisöä. Tutkimustulokset olivat yhtenevät kouluruokailun ja van-hempien yhteistyön sekä viestinnän osalta muiden tutkimusten kanssa, vastauksien vä-hyydestä huolimatta.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

LEHTO SATU

A Study on Communication between Home and Food Services and the Development Needs

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 3 pages
September 2016

The purpose of the thesis was to find out how the parent of elementary school children see the current cooperation and communication with the food services. The principal was Arkea Oy. The study was targeted at the parents of Ilpoinen school, which has 350 pupils. The goal was to obtain information from the parents, whether the communication and cooperation between Arkea Oy and parents should be improved and what is the best way or means to communicate. From the food education perspective also the food service staff is one of the children's educators at school. In the core curriculum for basic education, the cooperation between home and school has been emphasized, as well as the importance of school meals.

During the study, quantitative research was used. The survey was responded by 30 parents. The inquiry showed, among other things, that parents will get the information from the school meals mainly from their own children. The parents felt that current communication from the food services was inadequate.

Based on the results of the research, parents want the food services to communicate and inform through Wilma more than they do now. Wilma is a system used by the school administration, which teachers and parents use for communication purposes. According to parents a good method for informing and cooperation was the participation of the food services in the parents' meetings. The responses showed that most parents perceive the food service staff as children's educators at school. Despite the scarcity of answers, the results of this study were consistent with other similar studies concerning the cooperation and communication between school food services and parents.

Key words: school meals, parents, cooperation, flow of information

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KOULURUOKAILU	6
2.1	Perusopetuslaki	6
2.2	Opetussuunnitelma.....	7
2.3	Valtion ravitsemusneuvottelukunta	7
2.4	Kouluruokailu tulevaisuudessa	8
2.5	Kouluruokailu Ruotsissa.....	9
3	PALVELUMALLI JA YHTEISTYÖ	11
3.1	Tilaaja- tuottaja palvelumalli	12
3.2	Arkea ruokapalveluiden tuottajana	13
3.3	Yhteistyö vanhempien ja ruokapalveluiden kanssa	13
3.4	Yhteistyön haasteet	16
4	RUOKAKASVATUS	18
4.1	Kasvatuskumppanuus	20
4.2	Kouluruokailua tukevat hankkeet	21
5	VIESTINTÄ	23
5.1	Ulkoinen viestintä ja tiedottaminen	24
5.2	Viestinnän keinoja	25
5.3	Tiedonkulku kodin ja koulun välillä.....	26
6	TUTKIMUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	29
6.1	Tutkimustulokset	30
6.2	Johtopäätökset.....	35
7	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	42
	Liite 1. Kyselylomake	42

1 JOHDANTO

Perusopetuslaissa mainitaan, että perusopetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä ohjattu ja täysipainoinen maksuton ateria. Kouluaterialla on suuri merkitys lapsen terveyteen ja hyvinvointiin, lisäksi oikeanlainen ravitsemus tukee terveyttä ja kasvua. Ruuasta saatavalla energialla taataan jaksaminen ja suoriutuminen päivittäisistä tehtävistä. Kouluruokailun ja siihen liitetyn ruokakasvatuksen avulla pystytään vaikuttamaan lasten ruokatottumuksiin ja hyvinvointia edistävien ruokatottumusten sisäistämiseen. Vanhemmilla on oikeus osallistua koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön sekä sen kehittämiseen. Vanhemmille tulee antaa tietoa mahdollisuudesta osallistua oppilaan yksilölliseen ravitsemukseen liittyvien tarpeiden esille tuomiseen. (Opetushallitus 2016.)

Tämän työn teoriaosassa käydään läpi kouluruokailua perustuslakiin, opetussuunnitelmaan, sekä valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksiin pohjautuen. Opinnäytetyössä käytetään termiä palvelumalli, joka sisältää käsitteet käyttäjäasiakas sekä tilaaja-tuottaja. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että palvelun ostaja eli tilaaja, on eri kuin palvelun käyttäjä. Tuottaja tekee asiakkaan sekä tilaajan kanssa yhteistyötä. Aina käyttäjäasiakkaan ja tilaajan mielipiteet eivät ole yhtenevät, joten se saattaa tuoda haasteita ruokapalveluiden tuottajalle.

Vanhempien mielikuvat tämän päivän kouluruokailusta perustuvat useasti lasten ja tiedotusvälineiden tuomaan tietoon. Mediassa kouluruokailu herättää suuria tunteita ja siitä keskustellaan välillä negatiivisen sävyyn. Kodin ja ruokapalveluiden tiedonkulkua sekä yhteistyötä on tutkittu hyvin vähän.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa vanhempien kokemuksia tiedonkulusta sekä yhteistyöstä kodin ja Arkean ruokapalveluiden välillä, sekä miten vanhemmat näkevät ruokapalveluhenkilöstön osana lapsen kasvattajana. Tavoitteena on tuottaa tietoa vanhempien näkemyksistä tiedonkulun tarpeellisuuden ja kehittämisen suhteen, sekä missä tilanteissa ruokapalvelun näkyvyyttä pitäisi parantaa. Ruokapalveluiden tulisi olla näkyvillä ja saatavilla lapsen sekä heidän vanhempiansa arkipäivässä mutkattoman helposti.

2 KOULURUOKAILU

Ensimmäisenä maana maailmassa 1943, Suomi aloitti ilmaisen kouluruuan tarjoamisen koululaisille. Tämä edellytti oppilailta koulun käynnin ohessa ruokatarvikkeiden kasvatamista ja keräämistä koulun keittolaa varten. Lain mukaan vuoteen 1948 mennessä, oli tarkoitus tarjota kaikille kansakoululaisille maksuton ateria jokaisena koulupäivänä. Tänä päivänäkin jokaiselle oppilaalle on tarjottava tarkoituksenmukainen, ohjattu sekä täysipainoinen ateria, joka tukee lasten ja nuorten tervettä kasvua ja kehitystä. Kouluruokailun järjestäminen tapahtuu yhteistyössä koulun ja ruokapalveluhenkilöstön kanssa. (Opetushallitus 2014a.)

Lapset ja nuoret ovat koulutoiminnan lähtökohtana. Kouluruokailu määritellään oleelliseksi osaksi koulun opetus- ja kasvatustehtävää. Opetussuunnitelman perusteissa kouluruokailun järjestämiseen ja tavoitteiden toteutumiseen tarvitaan eritahojen yhteistyötä ja kokonaisuuden ymmärtämistä. On havaittu tärkeäksi oppilaiden osallistuminen kouluruokailun suunnittelemiseen ja sen toteuttamiseen. Näin ollen saadaan yhteistyö hyvälle alulle. (Lintukangas & Palojoki 2012, 10–11.)

2.1 Perusopetuslaki

Perusopetuslaki määrittelee opetukselle tavoitteet. Opetuksen yhtenä tavoitteena on tukea oppilaitten kasvua ihmisyyteen ja eettisesti vastuulliseen yhteiskunnan jäsenyyteen sekä antaa elämään ja sen hallintaan tarvittavat tiedot ja taidot. Opetushallituksen antamien ohjeiden mukaan opetuksen tulee sivistää ja edistää tasa-arvoisuutta, lisätä kouluttautumisen edellytyksiä sekä turvata koulutuksen yhdenvertaisuus. (Opetushallitus 2016a.)

Perusopetuslaissa (1998/628) on säädetty lakeja myös kouluruokailusta ja välipaloista. Opetus on järjestettävä siten, että se edistää oppilaiden tervettä kasvua ja kehitystä oppilaan ikäkauden ja edellytysten mukaisesti. Opetuksessa tulee olla yhteistyössä kotien kanssa. Jokaisena työpäivänä on oppilaille tarjottava järjestetty, maksuton ja täysipainoinen ateria. Aamu- tai iltapäivä toimintaan osallistuvalla lapsella on tarjottava välipala. (Perusopetuslaki, 1998.)

2.2 Opetussuunnitelma

Opetussuunnitelmassa tulee olla kirjattuna kouluruokailun tavoitteet ja tarkoitukset. Siihen sisältyy myös koko koulun henkilöstöä sitovat kasvatus- ja opetusvelvoitteet. Yhteiset periaatteet opetussuunnitelmassa, sitouttaa koko koulun henkilökunnan ohjaamaan ja valvomaan ruokailua kasvatus- ja ravitsemuksen näkökulmasta. Opetussuunnitelmassa voidaan myös ohjeistaa kouluruokailun tuloksellisen toiminnan edellytyksiä. Edellä mainitut asiat voivat toteutua vasta, kun koko koulun henkilöstö tietää ja ymmärtää kirjatut toimintaperiaatteet. (Lintukangas & Palojoki 2012, 14, 16.)

Tavanomaisesti opetussuunnitelmissa on kuvattu lyhyesti kouluruokailun järjestämisen keskeisiä periaatteita, kuten ravitsemuksen-, terveyden-, ja tapakasvatuksen tavoitteista. Lisäksi opetussuunnitelmassa yleensä mainitaan tasapainoinen ja monipuolinen koululounas. Opetussuunnitelmaan voidaan sisällyttää ruokailun vähimmäiskesto, ruokailuympäristön viihtyisyys sekä tapakasvatuksen sisällä erilaisia juhla-, ja teemapäiviä. Opetussuunnitelma toimii ohjenuorana, joka elää ja kehittyy jatkuvasti. (Opetushallitus 2014b.)

2.3 Valtion ravitsemusneuvottelukunta

Vuonna 2008 valtion ravitsemusneuvottelukunta on julkaissut suositukset kouluruokailusta. Tarkoituksena on ohjata kouluja, koulujen ruokahuollosta vastaavia, sekä kuntapäittäjiä ruokailun järjestämiseksi. Suosituksissa on myös ohjeistus ruokailuajoista, aterioista sekä niiden ravintosisällöstä. Lisäksi suosituksessa on käsitelty ruoka-aineiden valintaa ja kouluaterian ravitsemuksellista laadun arviointia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 3–11.)

Kouluissa tarjottava kouluateria on pääasiassa suomalaista perusruokaa. Siihen sisältyy lämmin ruoka, salaatti/kasvikset, leipä, levite ja juoma. Lounaan lisäksi oppilaille tulee tarjota joko maksuton tai maksullinen ravitseva välipala, mikäli koulu jatkaa pidempään kuin kolme tuntia kouluruokailun jälkeen. Kouluilla pitää olla kouluruokailusta suunnitelma. Kouluissa ei ole suotavaa tarjota oppilaille virvoitusjuomia tai makeisia. Näin ollen tulisi kiinnittää huomiota välipala-automaattien tarjontaan, jos sellainen koulun tiloihin hankitaan. (Lintukangas & Palojoki 2012, 20–22.)

Koulu mahdollistaa ravitsemuskasvatuksen kouluruokailun ja eri oppiaineiden avulla. Opetusmenetelmiä kehittämällä tuetaan sekä parannetaan lasten ja nuorten omia valmiuksia hyvään ravitsemustietämykseen. Kouluruokailun toteuttamistapa on kuntakohtaista ja kouluruokailun resurssit vaihtelevat kunnittain. Ruokailutilannetta voidaan kuitenkin hyödyntää tarjoamalla hyviä käyttäytymismalleja ja terveellisiä valintoja. Helsingissä on tehty selvitys, jonka mukaan vain noin kymmenellä prosentilla 3. ja 5. luokan oppilaista täyttyi päivän energiansaanti laskennallisen kouluruokasuositusten mukaisesti. Näin ollen hyvin pienellä osalla nuorista täyttyy täysipainoiset kouluaterian tavoitteet. Välipalojen syöminen kouluaterian lisäksi tai sen sijasta on yleistynyt huomasti. Tähän voi olla syynä kouluihin ilmaantuneet makeis- ja virvoitusjuoma-automaatit. Kouluruokailu on tarkoitettu koko koulun henkilöstön ja oppilaiden psyykkiseksi, fyysiseksi sekä sosiaalisesti virkistytymistauoksi työpäivän aikana. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2003, 40–41.)

2.4 Kouluruokailu tulevaisuudessa

Yhteiskunnan muutokset ja kansainvälistyminen, tulevat yhä enemmän vaikuttamaan tulevaisuudessa kouluruokailuun. Ihmisten lisääntynyt matkailu sekä Suomeen muuttaneet ulkomaalaiset tuovat koulussa tarjottaviin ruokiin ulkomaisia vaikutteita. Tämä tulee näkymään eksoottisten elintarvikkeiden lisääntyneenä tarjoiluna. Suomesta on tulossa yhä monikulttuurisempi ja globalisaatioajattelu lisääntyy. Tulevaisuudessa tullaan suosimaan suomalaista lähi- ja luomuruokaa, monikulttuurisuudesta huolimatta. Ruoan terveellisyyteen tullaan kiinnittämään enemmän huomiota. Nyky-yhteiskunnassa painonhallintaan sekä sydän- ja verisuonitautiterveyttä edistävät valinnat korostuvat. Uusia ruokalajeja kehitetään jatkuvasti, samalla kun perinneruokia uudistetaan. Yksilölliset ruokavaliot, jotka poikkeavat perusruokavaliosta tulevat yleistymään kouluruokailussa ja myös yleisesti joukkoruokailussa. Ruuan laatuun, ekologisuuteen ja tehokkuuteen tullaan kiinnittämään tulevaisuudessa enemmän huomiota. Ruokapalveluiden näkyvyyttä ja imagoa kasvatetaan sekä asiakaslähtöisyyttä tullaan korostamaan. (Lintukangas ym. 2007, 150–152.)

Ahdin (2015) opinnäytetyön tutkimustuloksissa tulevaisuuden kouluruuan suhteen, herättää sekä pelkoa että mahdollisuuksia. Peloksi koettiin muun muassa kouluruuan tuottaminen tulevaisuudessa entistäkin edullisemmin. Mahdollisuuksia nähtiin muun muassa järjestelmän kehittämisellä ja oppilaiden osallistamisella. Kouluruokailua tulisi kehittää

kokonaisvaltaisesti ruokailukokemuksen näkökulmasta, ravitsemus- ja ruokakasvatusasiat huomioiden. (Ahti 2015, 53, 79)

2.5 Kouluruokailu Ruotsissa

Vain Suomessa, Ruotsissa ja Virossa tarjotaan ilmainen kouluateria kaikille. Ruotsissa on otettu käyttöön nettipohjainen työkalu, jolla voidaan mitata kouluruuan laatua, antaa palautetta sekä kehittää kouluruokaa. Sillä voidaan myös dokumentoida ruuan ravitsemuksellisuus, joka tuli Ruotsissa lakisääteiseksi vuonna 2011. Uusimman tutkimuksen mukaan niissä kouluissa, joissa työkalua käytetään toistuvasti, on ruuan laatu parantunut ja asiakastytyväisyys noussut. Työkalua on tarkoitus käyttää myöhemmässä vaiheessa aineiston kartuttamiseen, miten kouluruoka vaikuttaa kansanterveyteen ja oppimistuloksiin. Artikkelin mukaan kouluruokailuun on tärkeä panostaa, koska ruokailutottumukset, terveys ja oppiminen kytkeytyvät ja vaikuttavat toisiinsa. (SkolmatSverige 2010–2016.)

Koulun lounas voidaan nähdä sekä opetusvälineenä sekä opettajana. Tarjoamalla hyvää kouluruokaa myös oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välit säilyvät hyvänä. Hyvä kouluruokailu voi olla myös konsti koulun profiloitumiseen. Opiskelijoiden viihtyvyyttä ruokailussa peräänkuulutetaan myös Ruotsin kouluissa. Koulun johtaja on vastuussa kouluympäristöstä, johon kuuluu myös kouluruokailu ja sen aikataulutus. Opiskelijoiden syömiseen vaikuttavat monet eri tekijät muun muassa ryhmäpaine sekä roolimallit. Koulun henkilöstöltä tarvitaan yhteistyötä ja yhtenäistä lähestymistapaa. Turvallinen ja miellyttävä ruokailuympäristö antaa mahdollisuuden aikuisten ja lasten väliseen seurusteluun. Aikuisten läsnäolo rauhoittaa kouluruokailua. Opettaja voi jo luokahuoneessa kertoa oppilaille mitä lounaalla tarjotaan ja kannustaa oppilaita kertomaan ja kuvailemaan ruuan maistuvuutta. Ruotsissa kehoitetaan myös vanhempia olemaan yhteydessä kouluun ja osallistumaan vanhempainiltoihin ja muihin yhteisiin kokouksiin, jotta hekin pääsevät vaikuttamaan omalta osaltaan kouluruokailuun. (SkolmatSverige 2010–2016.)

Nettityökalu on web-pohjainen kysely, jossa oppilaat voivat vastata erilaisiin kysymyksiin, joka muodostuu kolmesta osasta, jotka täydentävät toisiaan. Nämä yhdessä antavat kokonaiskuvan kouluruokailusta. Kysymyksiä on ruuan laadusta ja ravitsemuksesta, palvelusta, ympäristönäkökulmista sekä itse ruokailusta. Koulun henkilökunta voi sieltä kerätä helposti kootut vastaukset. Työkalua toivotaan käytettävän mahdollisimman monissa

kouluissa Ruotsissa, jotta voidaan kartoittaa kouluruokailua. (SkolmatSverige 2010–2016.)

3 PALVELUMALLI JA YHTEISTYÖ

Palvelu määritellään aineettomaksi teoksi tai tekojen sarjaksi, jossa asiakkaan tarve tai ongelma ratkaistaan yleensä vuorovaikutteisesti joko palvelun tuottajan tai järjestelmän kanssa. Palvelu ei ole joka kerta näkyvää, vaikka sitä tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas siihen aina osallistuu. (Grönroos 1998, 52–53.) Palvelu on siis aina palvelutapahtuma, jossa on kyse asiakkaan auttamisesta ja hänen tarpeidensa täyttämisestä. Palvelun tuottajan on pyrittävä tuntemaan asiakkaansa, koska asiakkaat kokevat palvelun eri tavoin. Asiakkaalle on osoitettava arvostusta ja saada hänet tuntemaan itsensä tärkeäksi. (Eräsalo 2011, 12–14.) Rissanen (2006, 17) vertaa palvelua asiakkaalle tehtyyn hyvään mittatilauspukuun. Palvelu tehdään asiakasta varten eikä sitä voida tehdä varastoon eikä säilyttää siellä. Hyvä palvelutilanne tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelun onnistuminen nähdään usein eri tavoin palveluntuottajan ja asiakkaan silmissä. Asiakkaalle palvelukokemuksen onnistumisesta tai epäonnistumisesta syntyy tunnetila, johon liittyy odotuksia ja käytännön havaintoja. Palvelua on vaikea mitata ja määrittää sen aineettomuuden takia.

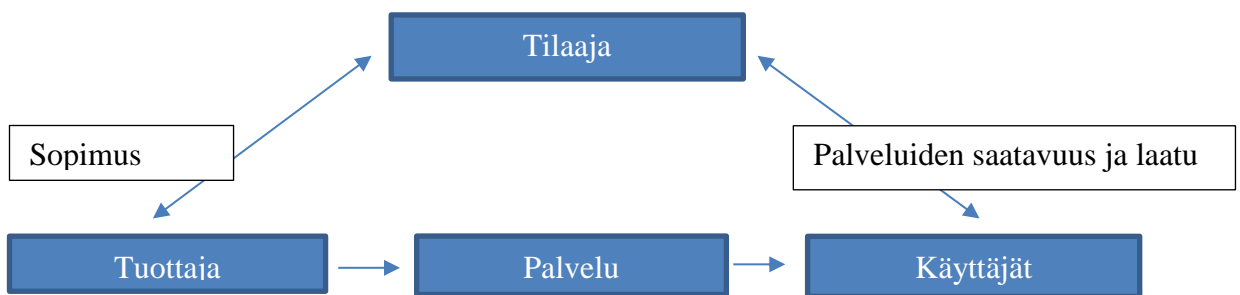
Palvelun laadun määrittelee asiakas. Siihen kuuluu usein sellaisia asioita, joita itse palvelun tuottaja ei näe. Olennaisinta on kuitenkin asiakkaan kohtaaminen, millainen vaikutelma asiakkaalle jää vuorovaikutustapahtumasta. (Grönroos 1998, 64.) Tuulaniemen (2011, 74) mukaan asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen osaan: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Miten vastaamme asiakkaan tarpeeseen esimerkiksi prosessien sujuvuudella, käytettävyydellä sekä tehokkuudella. Tunteisiin liittyy muun muassa välitön henkilökohtainen kokemus ja sen miellyttävyys. Merkityksiin liittyy kokemuksia mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia (unelmat, tarinat, lupaukset) suhteeseen asiakkaan omaan elintapaan ja identiteettiin.

Ruokapalveluiden on pyrittävä tarjoamaan palveluita jotka vastaavat asiakkaan tarpeita ja tuotettava ne yksilöllisesti erilaisille asiakkaille. Monesti palvelun tarve vaihtelee eri paikoissa toimipaikoista ja kohderyhmästä riippuen. Yrityksen tulisikin mainostaa tarjottavia palveluita vakituisille asiakkaille. Aktiivisella markkinoimisella, kyselyillä sekä tuotekehityksellä, voidaan vasta kohderyhmän haasteisiin. Laadukas asiakaspalvelu kulkee käsi kädessä markkinoinnin kanssa. Asiakaspalvelu onkin tärkeimpiä ruokapalveluiden kilpailukeinoja. (Liikala 1996, 42–44.)

3.1 Tilaaja- tuottaja palvelumalli

Tilaaja–tuottaja-toimintatapa tarkoittaa palvelun tilaajan ja tuottajan organisaattorista erottamista toisistaan ja siihen liittyvää yhteistyötä. Toimintaa ohjataan sopimuksilla ja tilaajan ja tuottajan välille muodostuu ostaja- myyjä-suhde. (Tilaaja-tuottaja- toimintatapa 2012.)

Tänä päivänä kunnat voivat itsenäisesti päättää miten kouluruokailu järjestetään, kuitenkin lakisäädöksien vähimmäisvelvoitteiden rajoissa. Kuntien pyrkimys kustannustehokkaampaan toimintaan, on johtanut kouluruokailun hallinnon eriyttämiseen opetustoitimesta. Tämä tarkoittaa sitä, että ruokapalveluorganisaatioiden tavoitteena on tuottaa tuloksellista ruokapalvelua ja toimia sopimuksen mukaisesti tilaaja-tuottajaperusteella. (Lintukangas & Palojoen 2012, 41–42.) Kuviossa 1. kuvataan tuottajan, tilaajan sekä käyttäjän välistä yhteistyötä.



KUVIO 1. Tilaaja-tuottaja palvelumalli (Tilaaja-tuottaja- toimintatapa 2012, muokattu)

Vaikka tilaajataho vastaa kouluruokailun kustannuksista ja on niin sanotusti maksava asiakas, on siltikin syytä muistaa, että ruokailussa asiakkaitamme ovat myös oppilaat ja muu koulun henkilöstö. Hyvään palveluun kuuluu aina ruokakasvatus ja hyvät tavat sekä mallioppiminen. Suomen Kuntaliiton selvityksen mukaan (2011) pyritään kehittämään kouluruokailun kohdalla asiakaslähtöisyyttä, henkilöstön hyvinvointia sekä ruokatuotantomenetelmiä. Kehityskohteeksi nousi myös ruokapalveluhenkilöstön osaaminen. Lintukankaan ja Palojoen (2012, 41–43) mukaan, tuotannon tehokkuustoimenpiteitä, organisaatiomuutoksia sekä keskittämisiä tehtäessä ovat lasten ja nuorten kuunteleminen sekä ohjaaminen voineet helposti jäädä toisarvoiseen asemaan. Vaikka palvelun saaja ja pal-

velun toimittaja ovat eri toimialoilta, ei tämän tarvitse tarkoittaa vastapuolia vaan yhteistyötä ja yhteisvastuuta. Olisi tärkeää kirjata palvelusopimukseen yhteistyön yksityiskohdat, kuten kouluruokailutilanteiden ohjaus ja ruokakasvatuksen osuus.

3.2 Arkea ruokapalveluiden tuottajana

Arkea Oy tuottaa ruoka-, siivous-, turvallisuus- ja kiinteistönhoitopalveluja Lounais-Suomen yhtenä suurimpana yrityksenä. Arkean arvoja ovat palvelu lähellä asiakasta, uudistuminen rohkeasti, vastuullinen ja laadukas toiminta sekä toistemme arvostus. Arkea tuottaa asiantuntevalla henkilöstöllä hyviä ruokahetkiä asiakkaille ja kehittää rohkeasti toimintaansa yhdessä asiakkaan kanssa. Arkean ruokapalvelut kattavat ihmisen koko elinkaaren. Vastuullisuus ja kestävä kehitys ovat ruokapalveluiden tuottamisessa osa Arkean toimintaa. Se näkyy huomioimalla ympäristöä, lisäämällä omavalmistusta, sekä luomua lähiruuan käytön lisäämisenä. (Arkea 2016.)

Koululounas on vaihteleva ja monipuolinen sekä ravitsemuksellisesti täysipainoinen kokonaisuus, jonka tarkoituksena on kattaa kolmannes energiantarpeesta. Ruokalistalla on perinteisiä kotiruokia, joihin tuodaan vaihtelua teemapäivillä ja -viikoilla. Myös erilaiset tapa- ruoka- ja ympäristökasvatusteemat sekä kansalliset juhlapyhät huomioidaan ruokalistassa. Useissa kouluissa on mahdollista ostaa terveellisiä välipaloja, joka tukee oppilaan jaksamista pitkän koulupäivän aikana. Arkean omilla kotisivuilla on palautekanava, johon oppilaat ja heidän vanhemmat sekä muut asiakkaat voivat antaa palautetta. Kotisivuilta löytyy myös jokaisen koulun keittiön yhteystiedot sekä palveluesimiehen yhteystiedot, joihin voi olla suoraan vanhemmat, koulun henkilökunta tai asiakkaat yhteydessä. Yläkouluissa ja lukioissa on käytössä älypuhelimella annettava palautejärjestelmä, Taputa. Siihen voi antaa palautteen päivän ruuasta skannaamalla QR-lukijalla Taputa-koodi. (Arkea 2016.)

3.3 Yhteistyö vanhempien ja ruokapalveluiden kanssa

Kun palvelun tuottaja ja asiakaspalvelijat ymmärtävät asiakkaitaan ja ottavat asiakkaan mukaan palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun, sitoutuvat kaikki osapuolet yhteistyöhön paremmin. Tätä tulisi käyttää hyödyksi, koska loppukäyttäjä on paras asiantuntia palvelusta ja heidän tarpeistaan. (Tuulaniemi 2011, 116–117.)

Opetushallitus ja Suomen vanhempainliitto ovat tehneet yhteistyössä julkaisun, joka käsittelee kodin ja koulun yhteistyötä. Siinä hyvän yhteistyön lähtökohtana on koulun ja vanhempien keskinäinen arvostus. Vuorovaikutuksen perustuessa arvostamiseen, niin opettajien kuin muunkin koulun työntekijöiden, vanhempien sekä oppilaiden kesken, rakentuu keskinäinen hyvä ymmärrys lapsen koulunkäynnistä ja oppimisesta. Tukemalla yksittäistä oppilasta ja kehittämällä koko luokan sekä koulun yhteisöllisyyttä, päästään yhteistyön tavoitteeseen, joka auttaa lapsen tervettä kasvua ja kehitystä koko opiskelun ajan. Hyvä yhteistyö mahdollistaa lasten vanhempien keskinäisen verkoston kehittymistä ja näin ollen tukee yhteistä vastuun ottamista lapsen arjesta. Lapset oppivat hyvät yhteistyö- ja vuorovaikutustavat aikuisilta. Tiedon jakamisen lisäksi on opettajien osattava kuunnella vanhempien omia ajatuksia ja toiveita. Molemminpuolinen kunnioittava asenne muodostaa myönteisen ja avoimen ilmapiirin erityisesti tilanteissa, joissa erilaiset kulttuurit kohtaavat. Oikeudenmukaisuudella taas saavutetaan luottamusta, joka on tärkeää yhteistyössä. (Opetushallitus 2007, 11–12.)

Koulun ja kodin yhteistyön toteutuminen vaatii aktiivista suunnittelua, kehittämistä ja arviointia. Yhteistyön toteuttamisessa jokaisella on omat erilaiset vastuualueensa, opetuksen järjestäjästä oppilaaseen asti. Yhteistyötä toteutetaan sekä yksilö- että ryhmätasolla (retket, juhlat, vanhempainillat). Vanhemmat ja vanhempainyhdistykset ovat tärkeitä sidosryhmiä opetustoimen kehittämisessä ja arvioinnissa. Opetuksen järjestäjällä on vastuu huolehtia, että opettajien ja koko koulun muun henkilöstön työtehtävissä on huomioitu kodin ja koulun yhteistyö ja sen toteuttamiseen on tarvittavat voimavarat ja valmiudet. Koulun toimintatapoja ja yhteistyötä rakennettaessa avainasemassa on rehtori. Rehtorin vastuulla on varmistaa koulun henkilöstön tiedot, taidot ja tahtotila, koulun ja kodin välisen yhteistyön toteuttamiseen. Oppilashuollon tehtävänä on huolehtia psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista, johon lukeutuu myös kouluruokailu. Oppilaista huolehtiminen kuuluu kaikille koulussa toimiville aikuisille. Koulun henkilöstön ja vanhempien yhteinen käsitys yhteistyön päämäärästä, tavoitteista ja tarkoituksesta luo hyvin toimivan alustan yhteistyölle. Avoin keskustelu pelisäännöistä ja työnjaosta helpottavat ja selkeyttävät yhteistyön toteuttamista. (Opetushallitus 2007, 13–15, 21.)

Kodin ja koulun välinen yhteydenpito voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Yleisin tapadelleenkin on vanhempieniltojen järjestäminen. Monipuolinen ja vuorovaikutteinen sekä toteuttamistapojen uudistaminen, luo mahdollisuudet onnistuneeseen vanhempainiltaan. Vanhempaintapaamiset voidaan järjestää myös vapaamuotoisempana, esimerkiksi

yhdessäoloa yhteisten juhlien, näyttelyiden, avointen ovien, koulun henkilöstön ja vanhempien yhteisten kahvihetkien merkeissä. (Opetushallitus 2007, 22–23.)

Keväällä 2015 Suomen Vanhempainliitto kartoitti Vanhempien Barometri- kyselyllä peruskoululaisten vanhempien näkemyksiä kouluhyvinvoinnista. Kyselyllä saatiin tietoa siitä miltä kouluhyvinvointi vanhempien mielestä näyttää. Kyselyyn vastasi 1795 vanhempaa. Kouluruokailua koskevasta osiosta selvisi, että 75 % vanhemman mielestä kouluruoka tarjotaan sopivaan kellonaikaan. 63 % vanhemmista oli sitä mieltä, että kouluruokailuun on varattu riittävästi aikaa. Alakoululaisten vanhemmista puolet ja yläkoulun vanhemmista noin kolmannes arveli, että kouluruoka maistuu lapselle erittäin tai melko hyvin. Huonosti vanhempien mielestä kouluruoka maistuu alakoulussa 16 %:lle ja yläkoulussa 26 %:lle. Kouluruoka maistuu vanhempien mielestä tytöille jonkin verran huonommin kuin pojille. Välipalaa, usein maksullista, tarjotaan 25 % alakouluista ja yläkouluista 52 %. Vanhemmat olivat sitä mieltä, että välipalan tarjoaminen koulupäivän aikana olisi tärkeää. (Vanhempien Barometri 2015, 14.)

Kodin ja koulun yhteistyöhön vanhemmat olivat tyytyväisiä. Vanhemmat saivat mielestään riittävästi tietoa koulun toimintatavoista ja kokivat, että heidät on otettu mukaan aktiivisemmin oppilastyöhön. Kouluruokailun yhteistyön osalta vain kolmannes vanhemmista oli tyytyväisiä kouluruokailun osalta yhteistyöhön. Vanhemmat ovat olleet vuodesta toiseen tyytymättömiä kouluruokailun liittyvästä yhteistyöstä. (Vanhempien Barometri 2015, 18.)

Vanhempien Barometrin mukaan vanhempien ja oppilaiden näkemyksiä kannattaa selvittää paikallisesti. Kouluhyvinvointi ei aina näyttäydy samanlaisena koulun ja vanhempien tai oppilaiden näkökulmasta. Vanhemmilta sekä oppilailta voi saada hyviä ajatuksia, vaikka koulupäivän rakenteen kehittämiseen. Suurin osa vanhemmista olisi mielellään mukana kehittämässä koulua ja kouluhyvinvointia, selviää Vanhempien Barometrasta. (Vanhempien Barometri 2015, 27.)

Vanhempana voi kouluruokailuun vaikuttaa, esimerkiksi vanhempainyhdistyksen kautta, joka voi olla mukana kehittämässä kouluruokailua tuomalla lasten mielipiteet kuuluviin. Kouluruokailua voi jokainen koulu muokata omannäköiseksi. Yhdessä voidaan kehittää ja muuttaa esimerkiksi ruokasalin ulkonäköä, ruokatauon pituutta sekä mihin aikaan oppilaat syövät ja millaisia välipaloja koulussa tarjotaan. (Suomen Vanhempainliitto 2016.)

Opinnäytetyössään Rantamäki (2013) selvitti oppilaiden vanhempien tietämystä nyky-päivän kouluruokailusta. Vanhempien mielipiteisiin vaikuttaa usein media, jonka uutisoinnit voivat olla negatiivisia. Keskustelupalstoilla totuuden mukaiset ja mielikuva-asiat sekoittuvat ja näitä lukevat vanhemmat voivat saada väärän kuvan kouluruuasta. Vastaa-jista osa hankki tiedon kouluruuasta tiedotusvälineiden kautta. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että koululounaaksi tarjotaan eineksiä ja ruoka on helposti valmistettu. Ylei-nen mielipide oli, että koulussa tarjottava ruoka täyttää ravintosuositukset. Puolet kyse-lyyn vastanneista olivat kiinnostuneita kouluruokailusta ja keskustelivat lapsen kanssa kouluruuasta monta kertaa viikossa. Vastaajista lähes kolmannes haluaisi saada säännöl-lisesti tietoa kouluruokailusta vanhempainillassa. (Rantamäki 2013, 22–23, 29–33, 35.)

3.4 Yhteistyön haasteet

Haasteena kodin ja koulun yhteistyöhön on löytää motivoivat käytänteet toimintatapoihin ja käytäntöihin. Jatkuva yhteistyö myös vähentää yhteydenpidon kuilua. Peruskoulun al-kaessa vanhempien yhteydenpito kouluun on tiiviimpää, mutta lapsen kasvaessa kiinnos-tus yhteistyöhön laimenee. Nykyaikana jatkuva kiire aiheuttaa ajan puutetta myös van-hemmilla. Riski yhteydenpidon katkeamisesta on suurin lapsen siirtyessä alakoulusta ylä-kouluun, vaikka siinä vaiheessa lapsi todennäköisesti tarvitsee tukea koulunkäyntiin. (Le-pistö 2009, 15–17.)

Vanhanaikaiset luulot arvioivasta ja ongelmia painottavasta ilmapiiristä voi olla esteenä yhteistyön muodostumiselle. Koulun toimintaan vanhempien mielipiteillä ei ole ollut ko-vin suurta vaikutusta. Vanhempien asiantuntemusta ei ole ehkä osattu tai voitu hyödyntää riittävästi mikä on heikentänyt aktiivisuutta vanhempien puolelta. YhteisötilaisuuDETkin arvellaan palvelevan enemmän koulua ja opettajia kuin vanhempia. Vanhempien aktiivi-suutta on vähentänyt Lepistön (2009) mukaan opettajien torjuva suhtautuminen heihin. Vastavuoroinen yhteistyön syntyminen on myös haastavaa tilanteissa, joissa opettaja on lyhyessä työsuhteessa tai sijainen, jolloin vuorovaikutussuhdetta ei ehdi muodostua. Van-hempien ja koulun eriävät käsitykset oikeudenmukaisuudesta voi aiheuttaa yhteistyöon-gelmia koulun ja kodin välille. Jokaisen omat henkilökohtaiset arvot ja normit vaikuttavat siihen mikä nähdään oikeudenmukaisena ja tasa-arvoisena toimintana. Perherakenteiden muutoksetkin tuovat omat haasteensa yhteistyöhön. Ne ovat muuttuneet vuosikymmenen

aikana voimakkaasti. Myös maahanmuuttajaperheet tuovat haasteita. (Lepistö 2009, 15–19.)

4 RUOKAKASVATUS

Kouluruokailu tarjoaa hyvän oppimisympäristön lapsille, jossa henkilöstö antaa mahdollisuuden mallioppimiseen ja ohjaukseen. Kouluruokailuhenkilöstön jäsenet ovat opettajien ohessa tärkeitä avaintekijöitä kouluruokailussa kasvattajina. Kouluruokailu on koulun oppilaiden ja henkilöstön kouluyhteisö tapahtuma, jossa yhteisöllisyys ja kasvatuksellisuus tulevat esiin. Kouluruokailun ohjauksella tarkoitetaan muun muassa hyvien tapojen edistämistä, sekä huolehtimista kouluruokailun sujuvuudesta. (Lintukangas & Palojo 2012, 10–11.)

Lintukangas (2015) määrittelee ruokakasvatuksen seuraavasti: ruokakasvatus on tutkimustietoon ja hyviin käytäntöihin perustuvaa tavoitteellista, vastuullista, eettistä, esteettistä ja toiminnallista yhteistyötä, ja sen tavoitteena on lisätä ruokasivistysosaamista. Ruokakasvatus on muun muassa terveyttä edistävään syömiseen ja hyviin tapoihin ohjaamista fyysisessä, sosiaalisessa ja pedagogisessa oppimisympäristössä, niin kotona kuin elämän eri kouluasteilla ja foorumeilla.

Kouluruokailulla on suuri kasvatuksellinen merkitys ja sen lisäksi se edesauttaa fyysistä kuntoa sekä opiskelukykyä. Sosiaalisuus ja vuorovaikutustaidot karttuvat rauhallisessa ja miellyttävässä ruokailuhetkessä, jossa opitaan arvostamaan ruokaa ja yhdessäoloa. Oppilaat omaksuvat kouluruokailun ohessa ruokakulttuurin, johon liittyy erilaisia asioita, kuten hyvät tavat, teema- ja juhlapäivät. Ohjauksen merkitys korostuu ruokailutilanteissa, jossa lapset ja nuoret voivat oppia aikuisilta. Sivistynyt käytös, muiden huomioiminen sekä lounaan kokoaminen lautasmallin mukaisesti, opettavat esimerkilliseen ruokakasvatukseen. (Opetushallitus 2014c.)

Ruokailu on tärkeä nautinto. Se mitä ja miten syömme vaikuttaa hyvinvointiin, ympäristöön, talouteen, työllisyyteen ja jopa maalaismaisemaan. Sen tähden ruoka voi aiheuttaa hämmennystä, ristiriitaisia tunteita ja suuria lööppejä. Syömisestä monet eri merkitykset avautuvat lapsille ja nuorille ruokakasvatuksen kautta. Kouluruokailussa ja koulussa opittu ruokakasvatus kantaa koko elämän. (Ruokatieto 2016.)

Ruokakasvatuksen tärkein elementti on yhteistyö, johon sisältyy aikuisten lisäksi myös eri oppiaineiden opetukseen sisältyvät asiat. Ruokakasvatuksen tavoitteina on muun muassa lisätä lasten ja nuorten ruokatietoisuutta opettamalla heitä ajattelemaan kriittisesti omia ruokavalintojaan ja erityisesti niiden merkitystä sekä opettaa heitä arvostamaan ruokaa. (Jeronen ym. 2012, 17–18.)

Lintukangas ja Palojoki (2012, 48–52) ovat kirjanneet seuraavat kohdat ruokakasvatuksen yhteisiksi osa-alueiksi:

- ravitsemuskasvatus, joka ohjaa terveellisiin valintoihin ja edistää hyvinvointia
- terveyskasvatuksessa terveydenhoitajan ja ruokapalveluhenkilöstön sekä kodin yhteistyö korostuu varsinkin perusruokavaliosta poikkeavien oppilaiden kohdalla
- tapakasvatuksessa aikuiset ovat avainasemassa mallin antamisessa. Se miten puhumme ja käytäydymme vaikuttaa oppilaisiin
- turvallisuuskasvatus, jokaisella on oikeus tasa-arvoiseen kouluruokailuun. Ajan-
tasainen kriisi- ja ensiapusuunnitelma
- kansainvälisyyskasvatuksen osa-alueita ovat muun muassa tasa-arvon, - kulttuurien, - ihmisoikeuksien välinen ymmärrys
- yhteisökasvatus, vapaa-ajan ja koulujen yhteistoiminta
- kestävän kehityksen kasvatusta on tarkasteltava ekologisen, - sosiaalisen, - kulttuurisen, - taloudellisen, - terveellisen, - esteettisen ja - eettisen ruokakasvatuksen näkökulmasta
- työkasvatus on koulun ja työelämään tutustumisen yhteys
- monikulttuurisuuskasvatuksen tavoitteina on muun muassa sopeuttaa erilaisiin tapoihin sekä auttaa ymmärtämään erilaisuutta.

Perusruokaturvan takaa kestävä ruokahuolto, joka tuottaa ravitsemuksellisesti täysipainoista ja laadultaan moitteetonta kouluruokaa. Kestävästä ruokahuollosta puhuttaessa, voidaan ruokahuollolle asettaa muun muassa seuraavanlaisia kriteereitä. Ruuan tulee olla terveellistä ja turvallista sekä kulutus oikeudenmukaista. Taloudellinen toteutettavuus: perusruoka on kohtuuhintaista. Aterioiden perustana ovat kotimaiset- ja lähellä tuotetut raaka-aineet ja niissä on huomioitu vuodenaajat sekä alueen perinteet. Tuotannon eettisyys, ekologisuus ja esteettisyys tulee myös huomioida. (Mikkola & Risku-Norja 2010, 45.)

Ruokasivistystä tulisi kohentaa kouluissa. Liian usein ruuan tuotanto sekä sen alkuperä jäävät hämärän peittoon, vaikka ruoka ja syöminen ovatkin jokapäiväistä puuhaa. Osaksi tämä johtuu valmisruokien kulutuksen kasvusta ja tämä etäännyttää ihmiset ruuan alkuperästä. Heidän mukaansa jokainen ruokatilanne on ruokakasvatusta, joka ohjaa kulutuskäyttäytymistä. Ruokakasvatuksella on tarkoitus vaikuttaa arvoihin sekä asenteisiin, muuttamalla niitä passiivisesta kulutuskäyttäytymisestä kestäväan ruokakulttuuriin. (Jeronen ym. 2012, 46.)

4.1 Kasvatuskumppanuus

Koulun ja kodin yhteisellä ruokakasvatuksella on kauaskantoisia voimia. Hyvällä ruokakasvatuksella voidaan edesauttaa ihmisten hyvinvointia sekä kansanterveyttä, lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Ruokailutottumusten perusta luodaan kotona muun muassa säännöllisellä ateriatymillä, ruuan arvostuksella, monipuolisella ruokavaliolla ja positiivisella asenteella kouluruokailukohtaan. (Opetushallitus 2014d.)

Kasvatuskumppanuus on käsite, ja on alkuaan varhaiskasvatuksesta, joka tarkoittaa jaetua ja yhteisesti toteutettua kasvatustehtävää. Lintukangas ja Palojoki (2012, 56–59) ehdottavat kasvatuskumppanuuden käsitettä jatkettavaksi myös kouluyhteisössä, jossa opetussuunnitelman mukaisesti tuetaan lapsen terveellistä ja turvallista kehitystä. Kasvatuskumppanuus toimintamalli tukee oppilaita kaikin tavoin. Aikuiskontaktit ovat kaikille oppilaille tärkeitä. Mallioppimisen ja varhaisen puuttumisen kautta löytyy toimintamalli huolta herättävään käytökseen. Koko henkilökunnan tulee sitoutua toimintamalliin ja sen tulee olla osa koulun toimintakulttuuria.

Toimintamallin tavoitteena on tunnistaa lasten ja nuorten erityisen tuen tarve mahdollisimman varhain. Useassa koulussa toimii myös esikouluryhmä, joka ruokailee isompien oppilaiden kanssa samassa tilassa. Terveelliseen ravitsemukseen ohjauksen sekä muihin ongelmiin puuttuminen, niin ruokailussa kuin muussakin asioissa koulupäivän aikana, voidaan katsoa kuuluvan niin kouluruokailuhenkilöstön tehtäviin kuin koulun muulle henkilöstölle. Kouluja veloitetaan opetussuunnitelman perusteissa, rakentamaan suotuisa fyysinen, psyykkisten tekijöiden ja sosiaalisten suhteiden sekä turvallinen oppimisympäristö. Koulu toimii joka tilanteessa oppimisympäristönä, joka perustuu lakiin ja jossa jokainen työntekijä on kasvattaja ja aikuisen malli. Hallinnollisista eroavaisuuksista

riippumatta ruokapalveluhenkilöstöltäkin odotetaan koulun tavoitteiden mukaista kasvatustajuuutta. (Lintukangas & Palojoki 2012, 56–59.)

Monessa koulussa on tapana ottaa myös oppilaat kouluruokailun järjestämiseen mukaan. He auttavat kattamisessa, tiskauksessa sekä esivalmistelutöissä. Tällaisessa toiminnassa korostuu opetus- ja ruokapalveluhenkilöstön yhteistyö. (Jeronen ym. 2012, 49.)

4.2 Kouluruokailua tukevat hankkeet

MUKAVA-projektissa muistutetaan kaikkia niitä tahoja, jotka ovat osallisena lasten opetus- ja kasvatustyössä, että onnistuminen kasvatustyössä edistää lasten kehittymistä mukaviksi ja muita huomioon ottaviksi. Tämän päivän verkostoituvassa ja tietoyhteiskunnassa varsinkin sosiaalista taitojen merkitys kasvaa. Monet taidot opitaan jo kotona, mutta koulut ovat keskeisessä osassa taitojen kehittäjinä ja ylläpitäjinä. (MUKAVA-hanke 2002–2005.)

Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma (SRE) toteutettiin valtion kustantamana vuosina 2008–2011. Ohjelman tavoitteena oli kohottaa ruuan ja sen tekijöiden arvostusta sekä edistää ravitsemuskäyttäytymistä luomu- ja lähiruoka myönteisempään suuntaan. Kouluruoka oli ohjelman tärkein teema koko kauden ajan. Oppilaiden lisäksi SRE -ohjelman kohderyhmään kuuluivat myös vanhemmat sekä päättäjät. SRE – ohjelma sisälsi erilaisia hankkeita. Muun muassa Makukoulun, jossa käytettiin Sapere – menetelmää, ja jonka tarkoituksena oli tuottaa toimintamalli lasten osallistumisesta ruokatehtäviin sekä aistiharjoitteisiin. Loppuraportin tuloksissa todetaan, että suomalaisten asenteet muuttuivat suopeammiksi pientuottajia, paikallista ruokaa eli lähiruokaa sekä suomalaista luomuruokaa kohtaan. Asenteet ruokakulttuuria ja ruokapalvelu ammattilaisia kohtaan säilyivät ennallaan. Edistämishjelmalla oli mahdollisuus vaikuttaa makukoulun kautta ruokakasvatukseen varhaiskasvatuksessa sekä kouluissa. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2011.)

Maa- ja metsätalousministeriö on yhdessä Ammattikeittiöosaajien kanssa järjestänyt kouluruokadiplomi hankkeen. Hankkeen tavoitteena oli kohottaa kouluruokailun ja sen tekijöiden arvostusta sekä nostaa kouluruokailu näkyväksi osaksi yhteistä toimintaa ja kas-

vatusta. Tunnustus on osoitus kouluruokailulle asetettujen ravitsemus-, terveys- ja tapakasvatustavoitteiden toteutumisesta. Se kertoo laadukkaasta ja valtakunnallisten tavoitteiden mukaan järjestetystä kouluruokailusta, jossa asiakkaat ja sidosryhmät on otettu huomioon. Hanke valittiin ja palkittiin vuoden Ravitsemusteoksi 2013. Kouluille jotka ovat saaneet kouluruokadiplomin, tehtiin kysely sen hyödyllisyydestä. Kyselyssä selvisi, että diplomi on kannustanut kouluja kehittämään kouluruokailuaan. Diplomista on koettu olevan hyötyä muun muassa koulun ja kouluruokailun positiivisessa viestinnässä sekä ruokapalveluiden ja koulun välinen yhteistyö on kehittynyt. Kouluruokadiplomin on todettu myös kehittävän ruokapalveluiden omaa toimintaa ja osaamista. Lisäksi kouluruuan arvostus on lisääntynyt. (Kouluruokadiplomi 2016.)

Turun seudulla noin viisitoista koulua ovat saaneet yhdessä ruokapalveluita tuottavan Arkean kanssa kouluruokadiplomin. Arkea on viime vuosina lisännyt viestintää muun muassa helppojen palautekanavien avulla. Arkeassa uskotaan, että avoimella viestinnällä voidaan vaikuttaa oppilaiden asenteeseen kouluruuan arvostamisen suhteen. (Arkea, 2016.)

5 VIESTINTÄ

Viestinnällä on tarkoitus rakentaa ja vastaanottaa sanomia sekä luoda merkityksiä. Viestintä rakentuu kahdesta osa-alueesta: verbaalisesta (sanallinen) ja nonverbaalisesta (sanaton) viestinnästä. Vuorovaikutustilanteissa sanallisen viestinnän lisäksi sanomaa täydennetään ja rakennetaan erilaisten merkkien, eleiden sekä ilmeiden perusteella. Nämä yhdessä muodostavat sanoman. Sanoista rakentuva eli verbaalinen viestintä on viestinnän perusta. Asiasisältöjä rakennetaan kielen avulla, koska näin voidaan ilmaista asiat tarkemmin. Verbaalisessa viestinnässä viestiä itse on selvillä siitä mitä sanoo. (Viestintätieteet 2002.)

Nonverbaalinen viestintä pitää sisällään kaikki muut elementit paitsi kielen. Nonverbaalista viestintää ovat ilmeet, tilankäyttö, äänen ominaisuudet ja kosketus. Nonverbaalisella viestinnällä on monta tehtävää. Nonverbaaliset viestit säätelevät myös ryhmän vuorovaikutustilanteita kuten katsekontakteja, puheenvuoroja ja palautteenantoa. Niiden avulla voidaan myös ilmaista tunteita ja osoittaa ryhmässä vallitsevia henkilösuhteita ja statuseroja. Nonverbaalinen viestintä voi antaa vihjeitä siitä, kuinka sanottua tulisi tulkita. Nonverbaalinen viestintä ei aina ole tiedostettua. Esimerkiksi ryhmätilanteissa nonverbaalista viestintää voi olla se, ettei osallistu keskusteluun tai ei katso muita ryhmän jäseniä silmiin. Nonverbaalinen viestintä voidaan myös tulkita eri tavalla kuin itse puhuja on sen tarkoittanut. Lisäksi eri kulttuurien välillä on eroja, millainen nonverbaalinen viestintä on sopivaa. (Viestintätieteet 2002.)

Tärkein viestittäjä viestiketjussa asiakkaan lisäksi on ruokapalveluhenkilöstö, joka osallistuu asiakaspalveluun. Asiakaspalvelussa työskentelevällä tulisi olla hyvät viestintävalmiudet, koska vuorovaikutusmarkkinoinnissa asiakaspalvelija on suorassa kontaktissa asiakkaaseen. Asiakaspalvelijan olemuksella ja käytöksellä on myös suuri rooli viestimiseen, ne kuvaavat yrityksen sekä omaa osaamista ja ammattitaitoa. Sanaton viestintä, esimerkiksi väsymys ja oma asenne välittyvät asiakkaalle muun muassa ryhdin, liikkeiden sekä ilmeiden kautta, eikä väsynyt asiakaspalvelija ehkä jaksa olla aidosti kiinnostunut asiakkaistaan. Eli hyvä fyysinen ja psyykkinen kunto edesauttavat hyviä asiakaskohtauksia. (Liikala 1996, 61, 81, 83.)

5.1 Ulkoinen viestintä ja tiedottaminen

Yritykset haluavat tiedottaa itsestään tai asioistaan, jotta asiakas saa oikean kuvan heistä. Avoin tiedottaminen myös poistaa asiakkailta harhakuvitelmat yrityksestä. Tiedottaminen on yleensä yksipuolista, johon ei liity palautetta eikä siihen vaadita vastaanottajaa. Tiedottaa voi organisaation sisällä ja tai sen voi kohdentaa organisaation ulkopuolelle. Viestinnällä taas välitetään jokin sanoma ja se on vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Usein viestinnällä tarkoitetaan samaa kuin tiedonvälitys. Viestintä on kaksisuuntainen vuorovaikutustapahtuma. Ojanen (2003, 13, 17–18) määrittää viestinnän kahteen eri osioon: joukko- ja markkinointiviestintään. Joukkoviestinnällä on tarkoitus saavuttaa iso yleisö, kun taas markkinointiviestinnällä tähdätään taloudelliseen kannattavuuteen, joka kohdistuu ulkoisiin sidosryhmiin. Käytännössä markkinointiviestintä on mainontaa ja myyntiä.

Viestiä voi monenlaisten viestintävälineiden kautta, kuten verkon, lehtien, television sekä kännyköiden avulla. Verkon kautta tapahtuva viestintä mahdollistaa reaaliajassa tapahtuvan uudenlaisen vuorovaikutuksen. Verkossa kuka tahansa voi olla viestin tuottaja ja vaikuttaja ilman ulkopuolista kontrollia. (Juholin 2009, 20.)

Juholin (2009, 22, 36, 52–53) muistuttaa, ettei aina organisaation ja ympäristön tarpeet ja odotukset osu yhteen. Organisaatio voi kertoa sellaisia asioita joita ympäristö ei pidä tärkeänä ja haluaisikin jotain muuta tietoa. On myös muistettava, että jokainen tulkitsee viestit tavallansa ja siksi viestintätilanteet ovat ainutkertaisia. Jotta ulkoinen viestintä toimisi, on myös sisäisen viestinnän oltava kunnossa. Organisaation ulkoinen viestintä saadaan onnistumaan suunnitelmallisuudella, tavoitteellisuudella, pitkäjänteisyydellä sekä viestinnän arvioinnilla ja mittaamisella. Mittareina voivat toimia esimerkiksi: vastaanottajan lisääntyneet tiedot, muuttuvat asenteet tai mielikuvat, julkisuudessa näkyvät halutut painotukset, yhteistyön paraneminen sekä lisääntynyt kiinnostus palveluita kohtaan. Viestinnän tavoitteiden määrittely voi olla tiedon saatavuuden, laadun sekä vuorovaikutuksen kehittäminen sidosryhmien kesken. Viesti ei aina tavoita kuulijoita ja tähän voi olla useampia syitä: tekniset syyt, vastaanottaja ei ole ymmärtänyt viestiä tai aihe ei ole kiinnostanut vastaanottajaa niin paljon, että siihen viitsitään syventyä. Viestinnän tehoa on helpompi parantaa, jos tunnemme viestin vastaanottajat ja heidän odotuksensa sekä tarpeensa.

Sidosryhmäanalyysin tarkoituksena on selvittää muun muassa asiakkaat sekä muut yhteistyöryhmät ja heidän odotukset. Sidosryhmä käsittää sitoutuneisuutta ja lojaalisuutta, sekä millaista vuorovaikutusta ja käytännön viestintää toivotaan organisaatiolta ja miten ryhmät itse haluaisivat vaikuttaa yrityksen toimintaan tai olla siinä mukana. Sidosryhmien hyväksyntä organisaation menestykselle on tärkeää.

Yrityksen viestintää voi lähteä tarkastelemaan ja suunnittelemaan seuraavan laisesti:

- lähtökohta, mihin viestintää tarvitaan ja miten se kiinnittyy organisaation toimintaan
- viestinnän nykytila, mikä toimii ja mikä ei, viestinnän haasteet
- periaatteet ja arvot, millaista viestintä on ja millaista sen tulisi olla
- sidosryhmät, niin kuin edellä on jo mainittu, niiden tunteminen
- viestinnän sisällölliset ja visuaaliset määrittelyt, mitä viestimme itsestämme sanoilla, tarinoilla, teemoilla ja visuaalisesti
- viestinnän tavoitteet, millaista vaikuttavuutta viestinnältä odotetaan
- mittarit, miten viestinnän toimivuutta seurataan ja arvioidaan
- vastuut, miten viestintä on organisoitu ja ketkä vastaavat siitä
- resurssit. (Juholin 2009, 107.)

5.2 Viestinnän keinoja

Teknologia on mahdollistanut monia erilaisia viestintä keinoja, muun muassa internetin, sähköpostin, erilaiset pikaviestimet, intranetin, blogit ja mobiilit. Näillä keinoilla saadaan nopeasti ja mahdollisimman monelle samanaikaisesti sama viesti. Edellisten lisäksi käytössä ovat vielä perinteiset toimistotekniikat (kopiokone, faksi auditoriotekniikka ja puhelimet). Vuoropuhelu sidosryhmien välillä voi tapahtua monella eri tavalla esimerkiksi fyysisesti kasvotusten, verkossa tai julkaisujen kautta. Näitä keinoja voidaan käyttää sekä rinnakkain että päällekkäin. Avoin vuoropuhelu ja suora yhteydenpito säännöllisesti palvelevat molempien osapuolten tarpeita. (Juholin 2009, 95–96, 206.)

Yksi viestintä keino kodin ja koulun välillä on sähköinen viestintäjärjestelmä, Wilma, jota käytetäänkin melkein päivittäin jossain muodossa. Oppilaat voivat Wilmaa käyttää läksyjen, koepäivien ja työjärjestyksen katsomiseen. Opettajat voivat käyttää Wilmaa muun muassa arviointeihin ja poissaolomerkintöihin, sekä yhteydenpitoon huoltajien

kanssa. Huoltajat voivat Wilmasta seurata lapsensa koulunkäyntiä sekä olla yhteydessä lapsensa opettajiin. Wilmassa on helppoa ja turvallista keskustella lapsen koulunkäynnistä ja muista tarpeista. Wilmassa voidaan tiedottaa kaikille oppilaiden vanhemmille sekä koko koulun henkilökunnalle samanaikaisesti sama asia. (Starsoft 2016.)

5.3 Tiedonkulku kodin ja koulun välillä

Unhola (2010, 30–32) kirjoittaa opinnäytetyössään, ettei ihmisten aitoja kohtaamisia koulumaailmassakaan voida korvata sähköisillä menetelmillä, jossa kaikki eleet, äänensävyt ja ilmeet jäävät kokematta. Myös väärinkäsitysten mahdollisuus lisääntyy. Luokan omissa vanhempainilloissa on mahdollisuus kohdata opettajia, muita vanhempia sekä tutustua heihin. Verkostojen luomien vanhempien kesken on yksi vanhempainiltojen tavoite. Vanhempainillat liittyvät usein ajankohtaisiin asioihin tai koulussa järjestettävien teemojen ympärille. Matkapuhelimien lisäksi sähköisiä viestintävälineitä ovat koulun kotisivut sekä erilaiset koulun ja kodin väliset sähköiset järjestelmät. Sähköiset viestintävälineet ovat korvanneet melkein kokonaan paperiset tiedotteet, mikä onkin ekologisempaa ja viestin perille saaminen on varmempaa ja nopeampaa. Myös kaupunkien internet-sivuilta löytyy koulujen tiedot ja palautekanavat sekä ajankohtaisia tiedotteita ja lomakkeita.

Perusopetuslaissa (1998/628) ja peruskoulun opetussuunnitelman perusteissa on määriteltä, että koulun tulee olla yhteistyössä oppilaiden vanhempien kanssa. Todellisten ohjeiden puuttuessa yhteydenpito ja yhteistyön toteuttaminen on jäänyt lähinnä opettajien ja joidenkin yksittäisten koulujen tehtäväksi. Tämän takia yhteistyön laadussa ja määrässä saattaa olla huimia eroja koulujen ja jopa saman koulun luokkien välillä. (Opetushallitus, 2016b.)

Useissa tutkimuksissa on todettu, että yhteistyön onnistumiseen vaikuttaa mahdollisuus viestiä tehokkaasti sekä informaation jakaminen osapuolten kesken. Yhteydenotto vaikeissakin tilanteissa on helpompaa, jos yhteistyön ja vuorovaikutuksen perustana on positiivinen ja rakentava viestintä. Koulun ja kodin yhteistyö tulisi muodostaa heti lapsen aloittaessa koulua ja jatkuen läpi peruskoulun. Vaikka vanhemmat ovat yleisesti ottaen kiinnostuneita lapsensa koulun käynnistä, niin erot vastuunottamisesta ja velvollisuuksista

sista lapsen koulun käynnistä vanhempien kesken ovat eriäviä. Jotkut vanhemmat kokevat koulun olevan yksin vastuussa lapsen opetuksesta. Yhteistyön tärkeyden takia tulisi viestintää kehittää kodin ja koulun välillä mahdollisimman vaivattomaksi ja tehokkaaksi. Hyvä vuorovaikutus koulun ja kodin välisessä yhteistyössä on edellytyksenä, että molemmat osapuolet tulevat kuulluksi ja yhdessä voidaan tukea lasten kasvatusta ja koulutusta. (Latvala 2006, 14–16.)

Yhteydenpito voi rajoittua, jos yhteydenpitotavat ovat aikaa vieviä. Tällöin tiedotetaan vain poissaoloista sekä negatiivisista asioista. Myös luokka-asteella on merkitystä yhteydenpitoon. Huoltajien ja opettajien mielestä erilaisia viestintävälineitä ja niihin käyttöliittymiä on jo runsaasti, joten se koetaan vaivalloiseksi ja monimutkaiseksi. Toisten mielestä viestintä on jo muuttumassa hallitsemattomaksi. Vanhempainyhdistyksiltäkin on tullut samantapaista viestiä. He kokevat sähköiset ympäristöt haasteelliseksi. Toisaalta taas sähköinen viestintä kiinnostaa ja sitä halutaan kehittää, mutta ongelma on valmiuksien ja resurssien puutteessa. Tukea kaivataan sähköiseen viestintään kouluilta, kunnilta sekä vanhempainliitolta. Koulun ja kodin väliseen viestinnän toimimattomuuteen mainitaan usein syyksi kiire sekä välineiden ongelmat. Suomen Vanhempainliiton kokemusten mukaan osa syynä on myös motivaation ja taidon puute. Koulujen verkkosivujen ajantasaisuus sekä opettajien osaamattomuus tai halukkuus käyttää sähköpostia ovat myös osasyitä. Vanhempien mielestä he saavat tietoa sähköisestä viestinnästä, mutta ei mahdollisuutta keskustella asioista laajemmin. (Rätilä 2007, 28.)

Koulun ja kodin yhteistyön tulee perustua hyvin toimivaan, tasa-arvoiseen, helposti saatettavaan ja riittävään vuorovaikutteiseen viestintään. Opetussuunnitelman perusteissa ei ole määritelty erityisiä muotoja mitä viestintä pitää sisällään. Suunniteltaessa koulun viestintäohjelmaa, siihen voidaan ottaa mukaan lasten vanhempia ja oppilashuollon edustajia. Myös luokittain opettajat ja vanhemmat voivat sopia viestinnän käytännöistä. (Rätilä 2007.)

Asiakaskyselyitä tehdään, jotta voidaan kehittää ruokapalveluiden toimintaa sekä niiden avulla saadaan selville asiakkaiden todelliset tarpeet. Kyselyn tulee olla mahdollisimman selkeä ja tarkka, jotta saadaan mahdolliset ongelmat ja epäkohdat selville. Usein toistuvat asiakaskyselyt saavat asiakkaat helposti kyllästymään, joten kyselyjä kannattaa tehdä maltillisesti. Kyselyn analysointi kannattaa tehdä mahdollisimman nopeasti, ja tieto tu-

loksista myös asiakkaalle sekä tieto mihin muutokseen kyselyn perusteella ehkä ryhdytään. Jokaisen asiakkaan yksittäisiä toiveita on mahdotonta toteuttaa, mutta usein toistuvat toiveet kannattaa ottaa huomioon. Toki muutokset on tehtävä ruokapalveluiden resurssien mukaisesti. Kouluissa oppilaille voidaan tehdä kysely, jossa kysytään kouluruokailun ongelmista, lempiruuista ja annoskoosta. Kyselyn tuloksissa kannattaa ottaa huomioon, että osa oppilaista on voinut liioitella joitakin asioita tai joukossa voi olla asiattomia asioita. (Liikala 1996, 68–69, 71.)

6 TUTKIMUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksella tarkoitetaan, muun muassa kartoitusten tekemistä sekä tietojen keräämistä. Laajan tutkimustiedon keräämiseksi kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tehokas keino saada paljon ja helposti tietoa. Kyselylomakkeen voi lähettää monelle, vaikka verkon kautta ja sen analysoiminen nykyisten ohjelmien kautta on nopeaa. Kvantitatiivisen tutkimuksen haittoina voidaan pitää sen pinnallisuutta, vastaajien rehellisyyttä ja huolellisuutta vastauksissa, vastausvaihtoehtojen oikeellisuutta vastaajien kannalta, onko vastaajat perehtyneitä tutkimuksen kohteena olevaan asiaan sekä kato eli vastaamattomuus voi nousta suureksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan esittää avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä sekä asteikkoihin perustuvaa kysymystyyppiä. Avoimiin kysymyksiin vastaaja voi kertoa oman mielipiteensä, mutta vastauksien käsittely on hankalampaa, kuin taas monivalintakysymyksissä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 182–191.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa ruokapalvelun ja kodin välistä yhteistyötä sekä viestintää. Tutkimuskysymykset olivat:

- Miten ruokapalvelut on huomionnut asiakkaiden tarpeet tiedonkulussa ja ruokakasvatuksessa?
- Miten vanhemmat kokevat tiedonkulun ja kasvatuskumppanuuden ruokapalveluiden kanssa?
- Miten tiedonkulkua ja ruokakasvatusta voitaisiin kehittää?

Tutkimus tehtiin Ilpoisten alakouluun, jossa opiskelee noin 350 oppilasta. Tutkimukseen saatiin lupa rehtorilta vuoden 2016 alussa. Ilpoisten koulussa toimii aktiivinen vanhempainyhdistys Ilvari ry, jonka takia tutkimukseen odotettiin suurempaa vastausprosenttia. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, jolla voidaan tutkia suuria määriä ihmisiä. Kyselylomakkeen (Liite 1) linkki lähetettiin Wilman kautta oppilaiden vanhemmille toukokuun 10. päivä ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Suurimpaan osaan kysymyksistä oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä, jotta saatiin vanhemmilta yksilöllisiä tietoja. Joihinkin vastauksiin sai valita useamman vaihtoehdon.

Kysely tehtiin googlen forms-palvelulla, joka vaatii vastaajan kirjautumisen googletilille. Forms kokoaa vastauksien tulokset suoraan prosentteina ja taulukoina. Kyselylomake esitestattiin useilla henkilöillä ennen lopullisen kyselyn lähettämistä vanhemmille. Lomake oli luotu itse, ja vastaukset on kirjattu sanatarkasti tutkimustuloksiin. Vastauksien vähyyden vuoksi, sovimme rehtorin kanssa kyselyn lähettämistä paperiversiona oppilaiden mukana kotiin, jotta saataisiin enemmän vastauksia kyselyyn. Vastauksia tuli tästäkin huolimatta vähän. Vastauksien pieni määrä johtui osaksi inhimillisestä unohduksesta. Kyselylomakkeita ei muistettu jakaa kuin osalle koulun oppilaista, joten otanta jäi tämän asian takia vähäiseksi. Vanhempien vastaukset olivat kuitenkin hyvin yhtenäisiä. Vastauksia sain kaiken kaikkiaan 30 kappaletta eli vastausprosentti oli 8,6 %.

6.1 Tutkimustulokset

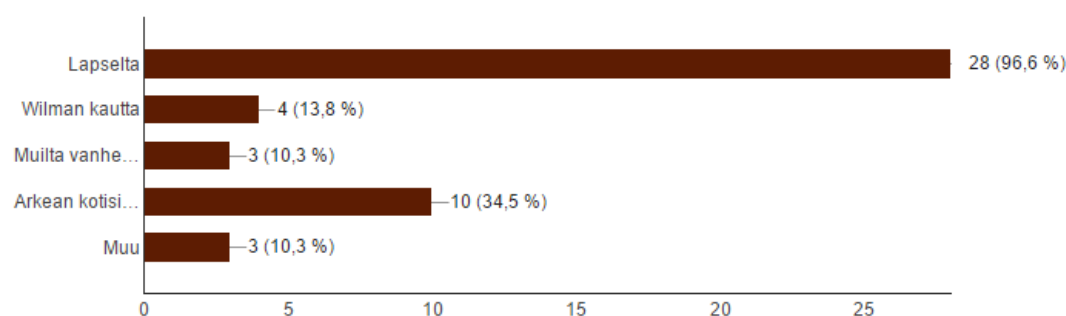
Taustatiedot

Kyselylomakkeessa kysyttiin lasten vuosiluokkaa ja onko lapsella jokin erityisruokavalio. Toisen ja neljännen luokan oppilaiden vanhemmat olivat aktiivisempia vastaamaan, kuin muiden vuosiluokan vanhemmat. Vastauksia saatiin kuitenkin jokaiselta vuosiluokalta.

Yhdellätoista eli 36,7 % :lla lapsella oli jokin erityisruokavalio ja näistä vain yksi vanhempi oli ollut yhteydessä koulun ruokapalveluhenkilöstöön. Kouluissa erityisruokavaliot ilmoitetaan koulun terveydenhoitajalle, joka tuo yhteenvedon ruokapalveluhenkilöstölle. Vaikeissa allergioissa tai sairauksissa vanhemmat usein ottavat yhteyttä koulun ruokapalveluhenkilöstöön.

Vastaajista 28 kertoi saavansa tiedon kouluruokailusta omalta lapseltaan. Tämän lisäksi 10 vanhemmista saa tiedon myös Arkean kotisivuilta. Muilta vanhemmilta sekä Wilman kautta tietoa kouluruokailusta sai kolme vanhempaa.

Mistä saat tietoa kouluruokailusta? (29 vastausta)



KUVIO 2. Kouluruokailun tiedonkulku vanhemmille

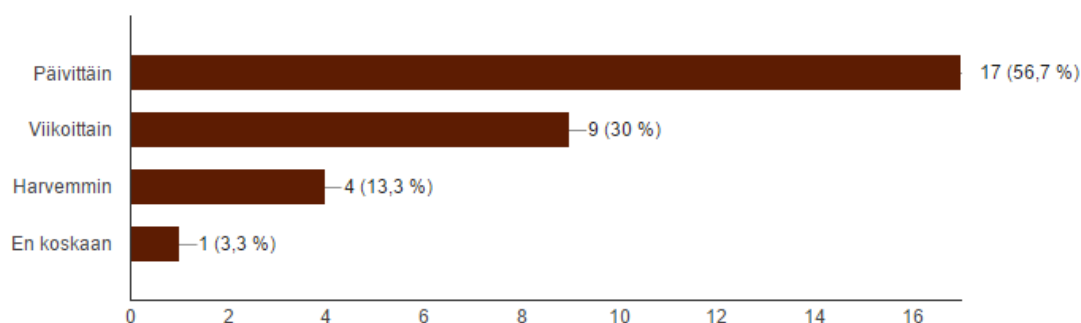
Millaiseksi koet tämän hetkisen viestinnän?

Avoimeen kysymykseen vastasi 16 vanhempaa. Tämän hetkisen viestinnän koki viisi vanhempaa ”ihan hyväksi”. Seitsemän vanhemmista oli sitä mieltä, että ”viestintää ei ole” tai ”se on liian vähäistä”. Toiveena esitettiin ruokalistojen julkaisu Wilmassa.

Kouluruokailu

Kyselyn mukaan vanhemmat ovat kiinnostuneita lastensa kouluruokailusta. Vanhemmista 17 keskustelee päivittäin lapsensa kanssa kouluruuasta ja kouluruokailusta. Yhdeksän vanhempaa kertoi keskustelelevansa viikoittain ja harvemmin kuin viikoittain lapsensa kanssa keskustelelee vain neljä vanhempaa.

Keskusteletko lapsesi kanssa kouluruokailusta ja kouluruoasta? (30 vastausta)



KUVIO 3. Kuinka usein vanhemmat keskustelevat kouluruokailusta lapsensa kanssa

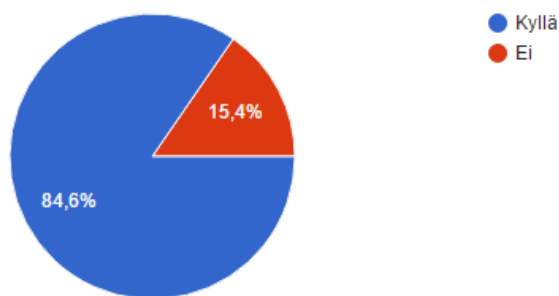
Avoimeen kysymykseen, millaiseksi lapsesi mieltää kouluruuan, vastasi 25 vanhempaa. Pääosin lapset pitävät kouluruuasta, mutta ruokalistalta löytyy myös ruokia joista lapset eivät pidä. Ruuan loppuminen tai liian pieni annoskoko nousi joissakin vastauksissa

esille. Vain kaksi vastanneiden vanhempien lapsista ei pidä kouluruuasta. Kouluruuasta palautetta oli antanut vain yksi vanhempi.

Kyselyn mukaan 22 vanhempaa mieltää koulun ruokapalveluhenkilöstön osaksi lapsensa kasvatusyhteisöä. Neljän vanhemman mielestä ruokapalveluhenkilöstö ei kuulu kasvatusyhteisöön. Neljä vanhempaa ei vastannut kysymykseen.

Kuuluuko ruokapalveluhenkilöstö mielestäsi osaksi lapsesi kasvatusyhteisöä?

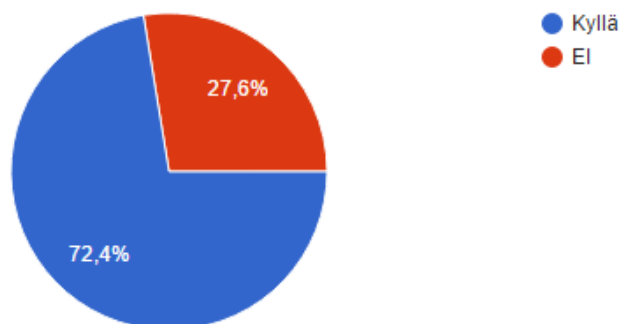
(26 vastausta)



KUVIO 4. Vanhempien mielipide ruokapalveluhenkilöstön kuulumisesta kasvatusyhteisöön

Kysyttäessä vanhemmilta kokevatko he saavansa tarpeeksi tietoa kouluruokailusta, 21 vastaajista vastasi tähän myöntävästi. Kahdeksan vanhempaa oli sitä mieltä, etteivät he saa riittävästi tietoa. Avoimella kysymyksellä kysyttiin, millaista ja mitä tietoa vanhemmat haluaisivat saada lisää. Monessa vastauksessa nousi esiin ruokalistan julkaiseminen Wilmassa. Wilmaan toivottiin myös tietoa erikoispäivistä sekä ruokalistamuutoksista.

Koetko saavasi tarpeeksi tietoa kouluruokailusta? (29 vastausta)



KUVIO 5. Riittävän tiedon saaminen kouluruokailusta

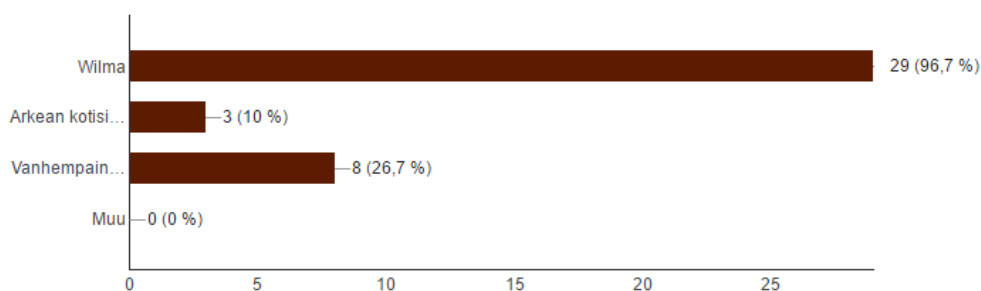
Ruokapalveluiden näkyvyys

Avoimeen kysymykseen, missä haluaisit ruokapalveluiden näkyvän, kyselyyn vastanneista vanhemmista vastasi vain seitsemän.

- *Minusta riittävää on se, että ruokapalvelu toimii lasten arjessa koulupäivän osana, siten että ruokailu on sujuvaa ja lapsilla on mahdollisuus jutella/kyseillä/pyytää apua tarvittaessa henkilökunnan kanssa*
- *Wilman kautta olisi hyvä erikoispäivistä (luokkien valitsevat ruuat/äänestys) saada tieto ja muutoksista ruokalistassa.*
- *Wilman avatessa*
- *Jos on erikoisruokaviikkoja niin niistä olisi kiva tietää etukäteen, vaikkakin lapseni on kaikkiruokainen*
- *Esim. vanhempainilloissa*
- *Monipuolisuus, erilaiset tempaukset, tai teemaviikot/päivät.*

Vanhempien mielestä Wilma on paras tapa tiedottaa kouluruokailuun liittyvistä asioista. Vanhempainiltojen yhteyteen kahdeksan vanhempaa toivoi saavansa tietoa kouluruokailusta. Arkean kotisivut olivat kolmen mielestä hyvä kanava tiedottaa. Tähän kysymykseen voisi valita useampia vaihtoehtoja.

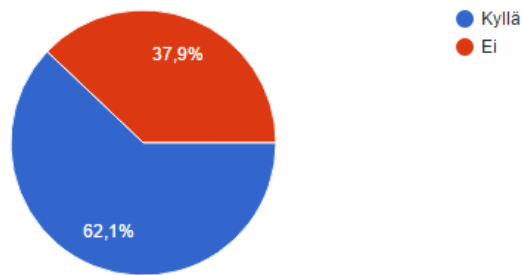
Mikä sinusta olisi paras tapa tiedottaa kouluruokailuun liittyvistä asioista?
(30 vastausta)



KUVIO 6. Missä vanhemmat haluaisivat ruokapalveluiden tiedottavan kouluruokailuun liittyvistä asioista

Arkean kotisivuilla vastaajista oli käynyt 18 vanhempaa. 11 vanhempaa ei ollut käynyt Arkean kotisivuilla aiemmin.

Oletko käynyt Arkean kotisivuilla? (29 vastausta)

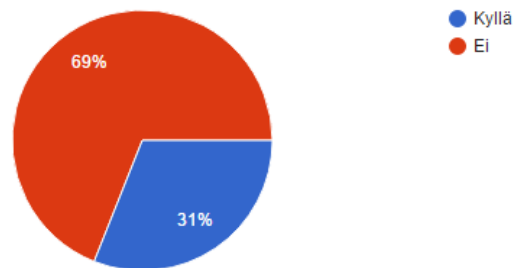


KUVIO 7. Arkean kotisivuilla käyneet vanhemmat

Kyselyyn vastanneista vain yhdeksällä vanhemmalla oli tieto, mistä Arkean ruokapalveluhenkilöstön yhteystiedot löytyvät. Suurin osa vanhemmista (20) ei tiennyt mistä tiedot löytyvät.

Tiedätkö mistä koulun keittiön ruokapalveluhenkilöstön yhteystiedot löytyvät?

(29 vastausta)



KUVIO 8. Arkean ruokapalvelujen yhteystietojen tietämys

Viimeisenä kohtana kyselyssä oli avoin kohta, johon vanhemmat saivat kirjoittaa omia kehitysideoita ja kommentteja. Kysymykseen vastasi viisi vanhempaa.

Onko sinulla muita kehitysideoita kouluruokailuun tai tiedonkulkuun liittyen?

(5 vastausta)

Ruoka on monipuolista mutta olen sitä mieltä että puurot eivät kuulu ruokailuun kouluikäisille lapsille. Puuro toimii aamupalana/välipalana, mutta ei ole tarpeeksi ravitsevaa/täyttävää lounaaksi.

Olisi hyvä että ruokaa saa ottaa niin paljon että sillä jaksaa koulupäivän

Teema viikkoja esim. eri maiden keittiöistä

Wilma paras ja minusta ainoa tiedotuskanava

Tällaiset kyselyt, lapsille tehtävät omat kyselyt

KUVIO 9. Vanhempien kehitysideoita

6.2 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tulokset ovat joiltakin osin yhtenäiset Rantamäen (2013) ja Konton (2015) opinnäytetöiden, sekä Vanhempien barometri-kyselyn tulosten kanssa. Vastausprosentin mukaan, joka oli 8,6 %, tutkimusta voidaan pitää epäluotettavana.

Tutkimuksessa selvisi, että lasten vanhemmat saavat kouluruokailusta tiedon pääasiassa omilta lapsiltaan. Samaan tulokseen on päätynyt Rantamäki (2013) opinnäytetyössään, jossa vanhempien mielestä paras tietolähde kouluruokailusta on omat lapset. Tämän hetkinen viestintä ruokapalveluilta vanhemmille koetaan huonoksi. Kuitenkin yli 70 % vastanneista koki saavansa riittävästi tietoa kouluruokailusta. Ehkä sen takia, että puolet kyselyyn vastanneista vanhemmista keskustelivat päivittäin lapsensa kanssa kouluruokailusta.

Lähes kaikissa (96,7 %) vastauksissa toivottiin viestinnän ja tiedottamisen tapahtuvan Wilman kautta. Vastaukset ovat yhtenevät Konton (2015) opinnäytetyön tutkimuksessa saatuihin vastauksiin. Tutkimuksen mukaan huoltajat kokivat Wilman olevan hyvä kanava opettajien ja huoltajien väliselle tiedottamiselle ja yhteistyölle. (Kontto 2015, 24.)

Pääosin kouluruoka mielletään hyväksi, mutta annoskoko ja ruuan loppuminen on huolettanut vanhempia. Kyselyn mukaan useat vanhemmat ovat sitä mieltä, että ruokapalveluhenkilöstö ovat osa lasten kasvatusyhteisöä. Lintukankaan ja Palojoen mukaan (2012, 10–11) myös ruokapalveluhenkilöstö ovat tärkeitä kasvattajia kouluruokailussa, jossa yhteisöllisyys ja kasvatuksellisuus korostuvat. Ohjaus ja huolehtiminen kouluruokailun sujuvuudesta kuuluu opettajien lisäksi myös ruokapalveluhenkilöstölle.

Tutkimuksen tulosten perusteella ruokapalveluiden viestintää ja tiedotusta tulee kehittää nykyistä enemmän Wilman kautta, suoraan vanhemmille. Osa vanhemmista kokevat hankalana etsiä tietoa Arkean kotisivuilta, jossa tiedotetaan kouluruokailuun liittyvistä asioista. Vanhemmat kokevat saavansa kouluruokailuun liittyvän tiedon lapseltaan, jolloin tiedon oikeellisuus saattaa muuttua tai osa voi jäädä kertomatta. Yksi vastaajista oli antanut kirjallisen asiakaspalautteen vanhempainyhdistykselle kouluruokailusta. Arkean kotisivuilla on palautekanava, johon voi jättää positiiviset ja rakentavat palautteet. Tutki-

muksen johtopäätöksenä voidaan pitää, etteivät vanhemmat tiedä palautekanavan olemassa oloa. Kehittämis ehdotuksen pohjalta tulisi lisätä Arkean ruokapalveluiden näkyvyyttä ja yhtenä keinona tähän ehdotettiin vanhempainiltoja.

7 POHDINTA

Tutkimuksen tilasi Arkean lasten- ja nuorten ruokapalvelut, joka halusi kartoittaa vanhempien näkemyksiä kouluruokailusta. Tarve oli saada informaatiota siitä, miten vanhemmat kokevat tämän hetkisen tiedonkulun sekä yhteistyön ja onko sitä tarvetta kehittää. Tutkimustuloksista saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Vanhemmilta saatiin kehittämisehdotuksia yhteistyöhön, ruokalistaan sekä tiedonkulkuun liittyen.

Haasteita työlle tuottivat kirjallisuuden löytäminen ja yhteyden saaminen vanhempiin. Tutkimuksessa tiedon hankintaa käytettiin muun muassa Google Scholaria ja Theseusta. Vanhempien ja ruokapalveluiden yhteistyötä ja tiedonkulkua on tutkittu suhteellisen vähän. Kouluruokailua sekä kodin ja koulun välistä yhteistyötä on tutkittu sen sijaan melko paljon. Myös vanhempien tietämystä tämän päivän kouluruokailusta on tutkittu.

Tutkimuksen vastausprosentti jäi odotettua pienemmäksi. Tutkimuksen kohteena olevassa koulussa on aktiivinen vanhempainyhdistys, josta tutkijalle syntyi oletamus yleisesti aktiivisista vanhemmista. Yhtenä syynä matalaan vastausprosenttiin, saattaa olla kyselylomakepohja, joka vaati kirjautumisen googleen. Tämän tyyppisissä tutkimuksissa ehdotuksena on käyttää kyselylomakepohjaa, joka ei vaadi erillistä kirjautumista.

Opinnäytetyön teoria osuus vastasi tutkimusta ja siitä muodostuneita tuloksia. Tutkimustuloksista nousi esiin kehittämistarve vanhempien ja ruokapalveluiden väliselle yhteistyölle. Samaan tulokseen päästiin Vanhempien Barometri- kyselyssä, jossa kolmannes vanhemmista oli tyytyväisiä kouluruokailun ja vanhempien väliseen yhteistyöhön. Arkea on ottanut huomioon yhteistyön vanhempien kanssa muun muassa kutsumalla heidät tutustumaan kouluruokailuun. Vanhemmille on annettu mahdollisuus nauttia koululounas yhdessä oppilaiden kanssa.

Tiedonkulku ja viestintä ovat taitolajeja, johon tarvitaan molemminpuolista vuorovaikutusta. Ruokapalveluiden on haasteellista tavoittaa tuhansien lasten vanhemmat. Wilma on käytössä kaikissa Turun kouluissa johon ruokapalveluilla ei toistaiseksi ole palveluun käyttöä oikeuttavia oikeuksia. Tällä hetkellä ruokapalvelut tiedottavat muun muassa tapahtumista ja teemapäivistä Wilman kautta vanhemmille. Tiedote lähetetään rehtoreille ja he edelleen laittavat sen Wilmaan vanhempien nähtäville.

Oppilaiden vanhemmilla on mahdollisuus olla suoraan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse ruokapalveluesimieheen tai koulun keittiön ruokapalveluhenkilöstöön. Yhteystiedot löytyvät Arkean omilta kotisivuilta.

Tutkimuksesta muodostuneen tuloksen mukaan, vanhemmat kokevat saavansa tietoa kouluruokailusta riittävästi, mutta Arkean viestinnässä koetaan puutteita. Siitä huolimatta tämän hetkisessä tiedonkulussa ja yhteistyössä onkin kehitettävää. Ruokapalveluiden osallistumisella vanhempainiltoihin, vanhemmat ja ruokapalveluhenkilöstö saisi mahdollisuuden välittömään vuorovaikutukseen.

Tutkimuksen perusteella Wilman käyttöä tulisi kehittää siten, että ruokapalveluhenkilöstöllä olisi mahdollisuus ilmoittaa Wilmassa kouluruokailuun liittyvistä asioista suoraan vanhemmille. Tämä käytäntö helpottaisi ruokapalveluiden ja vanhempien kokemaa viestintäpainetta.

Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia miten Wilma-järjestelmän käyttö vaikuttaisi vanhempien ja ruokapalveluhenkilöstön yhteistyöhön, jolloin viestintä ja tiedottamintapahtuisi suoraan vanhemmille.

LÄHTEET

Ahti, H. 2015. Ruokapalveluhenkilöstön näkemyksiä kouluruoasta ”Periaatteessa kaikki on kunnossa, mutta se lapsi ei kuitenkaan syö.” Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Arkea. 2016. Luettu 14.7.2016. <http://www.arkea.fi/fi/ruokapalvelu>

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8. painos. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.

Jeronen, E. & Kurppa, S. & Mikkola, M. & Risku-Norja, H & Uitto, A. 2012. Ruokaoppimisen edellytys ja opetuksen voimavara. Helsingin yliopisto. Luettu 13.4.2016. <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Julkaisu25.pdf>

Juholin, E. 2009. Communicare, viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: Infor Oy.

Kontto, I. 2015. Vanhemman osallisuus yläkouluikäisen nuoren koulunkäynnissä. Sosiaalialan koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kouluruokadiplomi. 2016. Arvostusta ammattikeittiöille -hanke 2015 -2016. Luettu 5.7.2016. http://www.kouluruokadiplomi.fi/wp-content/uploads/2016/04/kysely_diplomikouluille_11_2015_01042016.pdf

Latvala, J-M. 2006. Digitaalisen kommunikaatiosovelluksen kehittäminen kodin ja koulun vuorovaikutuksen edistämiseksi. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.

Liikala, J. 1996. Ruokapalveluiden markkinointi. Helsinki: Otava.

Lintukangas, S. & Manninen, M. & Mikkola-Montonen, A. & Palojoki, P. & Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja, laatuевäitä koulutyöhön. Helsinki: Opetushallitus.

Lintukangas, S. & Palojoki, P. 2012. Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Lintukangas, S. filosofian tohtori. 2015. Vastuullista ruokakasvatusta yhdessä. Seminaari. Esimiehen koulutuspäivä 20.10.2015. Turku.

Lepistö, M. 2009. Kodin ja koulun yhteistyö lapsen kasvun ja kehityksen tukena alakoulussa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen pro gradu-tutkielma.

Mikkola, M. & Risku-Norja, H. 2010. Ruokakasvatus osaksi koulujen kestävyyskasvatusta. Maaseudun uusi aika. 2010. Luettu 31.5.2016. http://www.mua.fi/SIRA_Files/downloads/Arkisto/MUA_lehti/2010/MUA_2_2010_ka_Risku-Norja.pdf

MUKAVA-hanke. 2002–2005. Valtakunnallinen kokeilu- ja tutkimushanke Mukava. Luettu 25.5.2016. <http://www.mukavahanke.com./index.html>

Ojanen, S. 2003. Tiedota tehokkaasti. Helsinki: Edita publishing Oy.

Opetushallitus. 2007. Laatua kodin ja koulun yhteistyöhön. Luettu 26.5.2016. http://www.oph.fi/download/115274_laatua_kodin_ja_koulun_yhteistyohon.pdf

Opetushallitus. 2014a. Kouluruokailun historiaa. Luettu 11.4.2016. http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailun_historiaa

Opetushallitus. 2014b. Kouluruokailu on osa opetussuunnitelmaa. Luettu 12.4.2016. http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailu_on_osa_opetussuunnitelmaa

Opetushallitus. 2014c. Kouluruokailun ravitsemuksellinen merkitys. Luettu 11.4.2016. http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailun_ravitsemuksellinen_ja_sosiaalinen_merkitys

Opetushallitus. 2014d. Ruoka ja ravitsemuskasvatus oppimisjatkumona. Luettu 13.4.2016 http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/ruoka_ja_ravitsemuskasvatus_oppimisjatkumona

Opetushallitus. 2016. Lait ja määräykset. Luettu 30.9.2016. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/hyvinvointi_ja_turvallisuus/kouluruokailu/kotivaki/lait_ja_maaraykset

Opetushallitus. 2016a. Perusopetuslaki. Luettu 19.4.2016. http://www.edu.fi/perusopetus/uskonto_elamankatsomustieto/elamankatsomustietoa_perusopetuksen_alaluokille/elamankatsomustieto_oppiaineena/opetusta_saatelevia_lainkohtia

Opetushallitus. 2016b. Perusopetuslaki. Luettu 19.4.2016. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/kodin_ja_koulun_yhteistyo

Perusopetuslaki. 21.8.1998/628. Luettu 16.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Rantamäki, S. 2013. Kouluruoka ja vanhemmat. Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.

Ruokatieto. 2016. Ruokakasvatus. Luettu 14.4.2016. <http://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus>

Rättilä, T. 2007. Sosiaalisen median mahdollisuudet kodin, koulun ja kunnan viestinnässä. Blogipäivystä-tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto. Luettu 5.6.2016. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65570/978-951-44-7212-1.pdf?sequence=1>

SkolmatsSverige. 2010–2016. Luettu 31.5.2016. <http://www.skolmatsverige.se/>

Starsoft. Wilma. 2016. Luettu 25.5.2016. <http://www.starsoft.fi/fi/wilma>

Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma. 2011. Loppuraportti. Luettu 4.7.2016
http://www.sre.fi/ruoka.fi/www/fi/liitetiedostot/sre_loppuraportti.pdf

Suomen Vanhempainliitto. 2016. Luettu 6.7.2016. <http://www.vanhempainliitto.fi/vanhempaintoiminta/hyvinvointi/ravinto>

Tilaaaja-tuottaja-toimintatapa. 2012. Tukiaineistoa kuntajohdolle. Luettu 11.9.2016.
https://www.tekes.fi/globalassets/global/ohjelmat-ja-palvelut/ohjelmat/innovaatiot-sosiaali--ja-terveyspalveluissa/tilaaminen_sote.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Unhola, T. 2010. Kodin ja koulun välinen viestintäperuskoulun 7-9 -luokilla Vantaalla- Kolmikantatutkimus viestinnän nykytilasta ja kehittämistarpeista tuloksena viestinnän malli. Mediatuottamisen koulutusohjelma. Metropolia. Opinnäytetyö.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2003. Toimintaohjelma kansallisten ravitsemussuositusten toteuttamiseksi. Maa- ja metsätalousministeriö. Helsinki: Edita Prima Oy. Luettu 10.4.2016. <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/toimintaohjelma2003.pdf>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2008. Kouluruokasuositus. Luettu 9.9.2016.
http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/kouluruokailu_2008_kevynettiin.pdf

Vanhempien Barometri. 2015. Koululaisten vanhempien näkemyksiä kouluhyvinvoinnista. Suomen Vanhempainliitto. Helsinki. Luettu 6.7.2016. <http://www.vanhempainliitto.fi/filebank/2775-BAROMETRI2015NETTIIN.pdf>

Viestintätieteet. 2002. Viestintätieteiden yliopistoverkoston oppimateriaalit. Luettu 19.4.2016. <https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Ryhm%C3%A4viestinn%C3%A4n+perusteet>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Taustatiedot

Millä vuosiluokalla lapsenne on?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6

Onko lapsellanne jokin ruoka-allergia tai erityisruokavalio?

- ☐ Ei
- ☐ Kyllä

Oletko ollut yhteydessä koulun keittiön ruokapalveluhenkilöstöön?

- ☐ Ei
- ☐ Kyllä

Jos vastasit kyllä, mistä asiasta olit yhteydessä?

Oma vastauksesi _____

Mistä saat tietoa kouluruokailusta?

- ☐ Lapselta
- ☐ Wilman kautta
- ☐ Muilta vanhemmilta
- ☐ Arkean kotisivuilta
- ☐ Muu: _____

Millaiseksi koet tämän hetkisen viestinnän kodin ja ruokapalveluiden välillä?

Oma vastauksesi _____

Kouluruokailu

Keskusteletko lapsesi kanssa kouluruokailusta ja kouluruoasta?

- ☐ Päivittäin
- ☐ Viikoittain
- ☐ Harvemmin
- ☐ En koskaan

Millaiseksi lapsesi mieltää kouluruokailun?

Oma vastauksesi

Oletko antanut palautetta kouluruokailuun liittyen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Jos vastasit kyllä, minne annoit palauteen?

Oma vastauksesi

Vastattiinko palautteeseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kuuluuko ruokapalveluhenkilöstö mielestäsi osaksi lapsesi kasvatusyhteisöä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Koetko saavasi tarpeeksi tietoa kouluruokailusta?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Jos vastasit ei, millaista ja mitä tietoa haluaisit saada lisää?

Oma vastauksesi

Ruokapalveluiden näkyvyys

Missä asioissa tai tapahtumissa haluaisit ruokapalveluiden näkyvän?

Oma vastauksesi

Mikä sinusta olisi paras tapa tiedottaa kouluruokailuun liittyvistä asioista?

- ☐ Wilma
- ☐ Arkean kotisivut
- ☐ Vanhempainillat
- ☐ Muu: _____

Oletko käynyt Arkean kotisivuilla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Tiedätkö mistä koulun keittiön ruokapalveluhenkilöstön yhteystiedot löytyvät?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Onko sinulla muita kehitysideoita kouluruokailuun tai tiedonkulkuun liittyen?

Oma vastauksesi
